



新媒体环境下图书馆业务培训教程

图书馆 读者业务工作

蔡莉静◎主 编



海洋出版社

新媒体环境下图书馆业务培训教程

图书馆读者业务工作

蔡莉静 主编

海洋出版社



2013 年 · 北京

内 容 简 介

本书把读者工作作为研究重点,论述了读者工作的意义和内容以及读者工作的原则。从读者结构、读者心理、读者需求、读者服务、读者教育、读者导读等几个方面介绍了图书馆开展读者工作的具体措施和方法。本书适用对象为各类图书馆工作和管理人员。

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆读者业务工作/蔡莉静主编. —北京:海洋出版社, 2013. 8

新媒体环境下图书馆业务培训教程

ISBN 978 - 7 - 5027 - 8594 - 9

I. ①图… II. ①蔡… III. ①图书馆工作 - 读者工作 - 业务培训 - 教材
IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 141322 号

责任编辑:杨海萍

责任印制:赵麟苏

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路8号 邮编:100081

北京旺都印务有限公司印刷 新华书店发行所经销

2013年8月第1版 2013年8月北京第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:12

字数:217千字 定价:32.00元

发行部:62132549 邮购部:68038093 总编室:62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

《图书馆读者业务工作》 编委会

主 编 蔡莉静

副主编 姚 蕊

编 委 董素音 穆丽红 胡亚妮 卢利平

编者的话

新媒体是相对于报刊、户外、广播、电视四大传统意义上的媒体而言的，被形象地称为“第五媒体”。新媒体环境的形成得益于网络环境的成熟和日新月异的计算机技术的发展。在新媒体环境下，数字期刊、数字报纸、数字电视、数字电影、数字广播、手机短信、网络、桌面视窗、触摸媒体等逐步走进了千家万户，这就使得图书馆的传统资源优势失去了往日独占鳌头的地位，因为纸质文献已不是用户查找资料、获取信息的唯一途径，作为“信息中心”的图书馆也不再是用户获取信息的首选场所，图书馆的生存与发展受到了新媒体的挑战。图书馆必须要转变观念，创新发展。

但是，不论外部环境如何变化，不论信息载体多么复杂，图书馆基础理论和基本技术仍然是支撑图书馆发展变革的基础。学习和掌握图书馆基础知识，提高为读者服务的基本技能，提升图书馆在新媒体环境下的竞争力等等，这是每个图书馆馆员义不容辞的责任和义务。我们在 2009 年编辑出版了《图书馆馆员学习与岗位培训教程》丛书，为当时各类图书馆的馆员职业培训和学习提供了帮助。在此基础上，针对当前新媒体环境特点，我们编辑了一套《新媒体环境下图书馆业务培训教程》，以满足图书馆业务培训和馆员学习的需要。

这套丛书包括：图书馆利用基础、图书馆基础资源建设、图书馆读者业务工作、图书馆期刊业务与研究、图书馆网络化基础、图书馆参考咨询工作基础、图书馆信息研究与服务。该丛书不仅涵盖了图书馆各项基础业务工作，而且还介绍了图书馆高层次文献信息服务工作，如情报分析与研究、科技查新服务等。本套丛书可以满足图书馆馆员的继续学习和技能培训需求。尽管编者尽最大努力把最新的信息呈现给读者，但是由于网络信息动态更新、毫秒处理的特点，当我们的书出版时也许其中一些内容又有新信息了，但这丝毫不影响该套丛书的参考使用价值，因为图书馆的变化和发展都是以其基础理论和基本知识为依据的。

这套丛书在编写过程中得到了同行专家和图书馆界同仁的鼎力支持和帮助，中国科学院国家科学图书馆的博士生导师初景利教授对本套丛书提出了宝贵意见，在此表示衷心感谢。

该套丛书由蔡莉静策划，编写各册提纲，组织作者编写，并完成了整套书的统稿工作。在此过程中，得到了河北科技大学图书馆和燕山大学图书馆相关领导的支持和帮助，在这里表示诚挚的谢意。

由于编者水平所限，难免书中有疏漏或错误，请广大读者不吝批评指正。



2013 年 6 月

前 言

尽管人类社会已经进入信息社会，尽管新媒体环境对图书馆产生了巨大影响，但是读者仍然是图书馆服务的主要对象，为读者服务依然是新媒体环境下图书馆的主要宗旨和工作目标。本书把读者工作作为研究重点，论述了读者工作的意义和内容以及读者工作的原则。从读者结构、读者心理、读者需求、读者服务、读者教育、读者导读等几个方面介绍了图书馆开展读者工作的具体措施和方法。

本书共分九章：第一章 读者工作概述、第二章 读者结构、第三章 读者心理、第四章 读者需求、第五章 读者服务、第六章 文献的流通服务、第七章 读者导读、第八章 读者教育、第九章 读者工作者的自身建设。其中第一章、第二章、第三章由蔡莉静编写，第三章、第四章、第五章由姚蕊编写，第六章由董素音编写，第七章由胡亚妮编写，第八章由穆丽红编写，第九章由卢利平编写，全书由蔡莉静统稿。

由于水平有限，不妥之处恳请同行和读者批评指正。

编 者

2013 年 6 月

目 次

第一章 读者工作概述	(1)
第一节 读者工作的意义及内容	(1)
一、读者工作涵义	(1)
二、读者工作意义	(1)
三、读者工作内容	(2)
四、读者工作的作用	(6)
第二节 读者工作的指导方针及原则	(9)
一、读者工作的指导方针	(9)
二、读者工作的基本原则	(9)
第二章 读者结构	(15)
第一节 读者队伍的组织与发展	(15)
一、读者队伍组织	(15)
二、读者队伍的发展与转化	(17)
三、图书馆现实读者转化为积极读者	(20)
第二节 读者与图书馆读者	(21)
一、读者概念与实质	(21)
二、图书馆读者	(24)
三、读者结构	(24)
四、读者结构类型	(25)
五、读者结构特点	(28)
第三节 读者类型	(29)
一、划分读者类型的主要依据	(29)
二、各类型读者的基本特征	(30)
第三章 读者心理	(37)
第一节 读者心理研究的内容与意义	(37)
一、读者心理的涵义	(37)
二、读者心理研究的内容与目的	(38)
第二节 读者心理活动过程	(40)

一、读者心理的认识过程	(40)
二、读者心理的情感过程	(43)
三、读者心理的意志过程	(44)
第三节 读者阅读心理特征	(44)
一、读者阅读心理类型	(45)
二、读者阅读动机	(46)
三、读者阅读兴趣	(48)
四、读者阅读能力	(48)
第四章 读者需求	(50)
第一节 读者需求的概念和意义	(50)
一、读者需求的概念	(50)
二、读者需求的意义	(51)
第二节 读者阅读需求的类型	(52)
一、社会型读者需求	(52)
二、专业型读者需求	(53)
三、研究型读者需求	(53)
四、业余型读者需求	(54)
第三节 各个系统图书馆读者需求的特点	(54)
一、高校图书馆读者需求的特点	(54)
二、公共图书馆读者需求的特点	(56)
三、科研与专业图书馆的读者需求的特点	(58)
第四节 读者需求趋势及评价	(59)
一、读者需求的变化趋势	(60)
二、读者需求的评价	(60)
第五章 读者服务	(62)
第一节 读者服务工作的内容与方法	(63)
一、文献借阅服务	(63)
二、参考咨询服务	(64)
三、新媒体下的参考咨询服务特色	(65)
四、学科服务	(66)
五、讲座、培训、展览	(66)
第二节 读者服务工作在图书馆中的地位和作用	(67)
一、服务是图书馆存在的社会价值	(68)
二、在传统与技术之间正确定位服务工作	(71)

第三节 读者服务工作的发展趋势	(74)
一、读者服务工作的历史	(74)
二、读者服务工作的变化	(76)
三、读者服务工作的应对	(79)
四、读者服务工作的趋势	(81)
第六章 文献的流通服务	(91)
第一节 文献流通服务概述	(91)
一、文献流通工作的意义和作用	(91)
二、文献流通工作的现状与问题	(92)
三、文献流通工作的变化	(93)
第二节 文献外借服务	(96)
一、外借服务的类型与功能	(96)
二、外借服务形式	(98)
三、外借处的设置	(98)
第三节 文献阅览服务	(99)
一、文献阅览的特点	(99)
二、阅览室的类型及作用	(100)
第四节 馆际互借服务	(101)
一、馆际互借现状	(102)
二、馆际互借的必要性	(103)
第五节 视听服务	(104)
一、视听服务概述	(104)
二、视听服务的重要作用	(105)
三、视听服务的科学管理	(106)
第六节 馆外流通服务	(107)
一、图书馆馆外流通站的涵义	(107)
二、馆外流通站的建立	(108)
三、馆外流通的意义	(108)
第七章 读者导读	(110)
第一节 导读工作概论	(110)
一、导读的概念与性质	(110)
二、导读的产生原因	(112)
三、导读的原则	(113)
四、导读的研究内容	(114)

五、导读工作的目的和任务	(115)
六、图书馆开展导读工作的意义	(116)
第二节 导读工作方法	(117)
一、辅导读者合理利用图书馆	(118)
二、传授阅读方法,提高阅读能力	(118)
三、各种形式的借阅指导	(119)
四、指导读者利用检索目录及工具书	(120)
五、书目参考咨询服务	(121)
六、其他形式的导读方法	(124)
第三节 导读工作发展趋势	(126)
一、导读工作的现状	(126)
二、导读中的问题	(126)
三、现代技术对导读工作的影响	(128)
四、导读工作发展趋势	(131)
第八章 读者教育	(137)
第一节 读者教育是图书馆职能的重要组成	(137)
一、图书馆的社会职能	(137)
二、图书馆的教育职能	(141)
三、发挥图书馆教育职能,开展读者教育活动	(143)
第二节 读者教育的原理	(144)
一、读者教育的涵义	(144)
二、读者教育的意义	(145)
三、我国图书馆读者教育的现状	(146)
四、读者教育的原则	(146)
五、读者教育的作用	(148)
第三节 读者教育的方式	(149)
一、读者教育实施步骤	(149)
二、读者教育的方法	(150)
三、读者教育的时机	(153)
第九章 读者工作者的自身建设	(154)
第一节 读者工作者自身建设的意义与作用	(154)
一、图书馆面临的环境发生了变化	(154)
二、我国图书馆员的现状	(155)
三、图书馆员的自身建设存在的问题	(156)

四、读者工作者自身建设的作用	(157)
第二节 读者工作者自身建设的内容	(158)
一、读者工作者应具备的基本能力	(158)
二、读者工作者应具备的素质	(159)
三、读者工作者自身建设的内容	(161)
第三节 读者工作者自身建设的方法	(163)
一、继续教育的对策	(163)
二、继续教育的途径	(166)
三、应注意的问题	(167)
附录1 《图书馆学五定律》简介	(168)
附录2 《未来的图书馆:梦想、疯狂与现实》评介	(173)
参考文献	(176)

第一章 读者工作概述

第一节 读者工作的意义及内容

一、读者工作涵义

读者工作的涵义，有广义和狭义两种不同的说法。

广义的读者工作，也被人们称之为读者管理工作或读者管理，是指图书馆管理者根据图书馆的方针、任务和目标，对图书馆的读者进行有目的的组织与整序，研究其阅读需要的规律，协调其同图书馆的关系，使文献流与读者流有机地结合起来，从而使图书馆的文献资源和读者的智力资源得以有效开发的过程。它是以整个读者群作为研究对象，了解读者的组成结构、阅读心理、需求等。其目的是提高读者服务工作水平，提高文献的流通服务质量，包括文献的外借、文献的阅览、馆际互借服务、馆外流通服务等。因此，读者工作紧紧围绕读者群的组织与整序来进行，也就是使读者在图书馆的一切活动都按照图书馆的管理意图进行有目的、有秩序地运行。

狭义的读者工作，是指向读者宣传、推荐、检索和提供文献的工作，它是开发文献资源的重要手段，是图书馆联系读者的桥梁和纽带。

这里，我们需要明确另外一个与此相关的概念：读者服务工作。读者工作与读者服务工作，往往被看做是相同的涵义，不同的说法，其实这是不全面的。它们是两个不同的概念，具有不同的涵义。读者服务工作，是指图书馆直接满足读者需要的服务活动，它是读者工作的一个主要组成部分，包含在读者工作范畴内，从属于读者工作，是读者工作的一个下位概念。本章将系统论述读者工作，关于读者服务工作，将在第五章详细论述。

二、读者工作意义

目前，读者及其需求的研究，读者利用图书馆文献的行为探讨，读者阅读及其心理分析等，已经成为现代图书馆学理论研究中的一个重要方面。近几年，国内外有不少关于读者需求和利用的调查与意见征询结果表明，尽管

近几十年来图书馆藏书成倍地增长，工作内容不断地充实，处理和传递情报的技术手段有了很大的进步，然而读者从图书馆服务中所得到的满足程度并不如原来预料的那样，图书馆对读者的吸引力仍然若即若离。尤其是网络环境和新媒体环境下，图书馆不再是读者查阅文献的首选场所和唯一选择，读者到馆数量和对图书馆服务工作的满意度远远没有图书馆员们预期的那样。究其原因在于，图书馆尚未最大限度地满足读者的需求。

众所周知，读者需要是图书馆存在和发展的基础，没有读者需求，图书馆就没有了运行的动力，也就没有了本身发展壮大的理由；要提高图书馆馆藏的利用率，发挥文献在传递知识、交流情报中的价值，必须有一种读者服务的新观念；图书馆如果要赢得读者，巩固本身的社会地位，实现自身的社会效益，必须以读者需要为第一，以服务读者为至上，并且要讲究服务效率，提高服务质量。

简而言之，图书馆工作的成败、兴衰、存亡，系于读者。

古今中外的许多政治家、思想家、科学家和艺术家都与图书馆有着深厚的感情，他们借助图书馆的丰富藏书，经过长期的自我充实提高，结合自己丰富的实践经验，取得了辉煌的成就，这从另一侧面证实了图书馆读者工作的重要性。

三、读者工作内容

在图书馆中，读者工作是第一线工作，它是图书馆其他工作的出发点和归宿。也就是说，其他各项图书馆工作都是为了更好开展读者工作。而读者工作开展的好坏，将直接影响图书馆方针任务的完成，从更高层次上说，甚至会影响科学技术的发展和人们文化水平的提高。因此，必须对读者工作实行科学管理。

读者工作的内容范围，随着近年的发展完善，已经逐渐形成一个完整的工作内容体系，它主要包括以下几个方面。

1. 组织读者

组织读者是读者工作的第一步，是图书馆管理者对读者实施有效管理的组织措施。它包括发展读者、划分读者群和整序读者流。

发展读者是通过读者登记来实现的。读者登记工作是图书馆对读者进行调查研究、了解读者、联系读者的基础，是做好读者工作的前提。高等院校图书馆的读者成分比较单一，凡本校的师生员工，都是本馆的服务对象，只要进行简单的读者登记，就可以成为正式读者。公共图书馆的服务对象比较

广泛，比较复杂，需要根据办馆的方针、任务、规模和条件，以及读者的阅读需要特点等，有目的地发展读者。读者登记表要妥善保存，这不仅是了解读者、研究读者的重要资料，而且是图书馆进行各项统计的依据。为了便于日后开展对读者的研究工作，在读者登记时要详细记录读者的专业、职务、工作性质、年龄等。

2. 研究读者

研究读者是指研究读者的阅读规律，包括不同层次的读者在阅读需要、阅读目的、阅读过程上的特点及其规律。研究读者的目的是为了提高读者服务效益和读者阅读修养，因此，图书馆界学者把图书流通概括为“为人找书，为书找人”是有一定道理的。图书流通就是要让读者找到所需要的图书，让图书为适合的读者使用。所以，研究读者是开展图书流通的基础。只有把握住图书流通的规律，掌握读者的阅读需要，才能找出满足这些需要的方法和途径。

进行读者研究，可以从两方面着手。一方面从宏观方面着手，研究读者的阅读需求，以求掌握各类型读者需求的特点和规律；另一方面从微观方面着手，研究读者阅读的动机与目的、阅读心理与行为、阅读方法与效果问题，以便有效地满足读者的需求。

3. 分析读者

分析读者指的是分析读者的各种需求。

一般地说，不同层次的读者群对文献的需求是不同的。中老年科技工作者所需要的文献多为中外文科技资料和少量专著，其要求是“新”、“全”、“专”、“精”。青年科技工作者精力旺盛，对新事物比较敏感，图书馆应根据实际情况对他们推荐对口书刊。除此之外，读者在不同时期所需要的文献也是不同的，即读者阅读文献具有很强的时代性和阶段性。以高等院校图书馆为例，教学进程的不同阶段，读者用书情况是不同的。如开学初期，教学参考书的借阅量最大，因此，做好这方面的图书流通工作是服务的重点；考试阶段，应适当延长借阅时间，为复习考试创造有利条件。读者阅读的目的也是不完全相同的，有的是为了充实自己头脑，有的是为了解决一个实际问题，有的是为了研究学问，有的是为了享受等。因此，研究读者需求时要具体问题具体分析。

研究读者，进行读者需求分析，有助于从总体上把握其需要的特点和规律，研究读者的阅读动机，不仅是为了提高服务的针对性，更重要的则在于对读者动机加以正确引导，对于高尚的、纯正的阅读动机，应充分地满足其

需要；对于阅读动机不纯正的读者绝不能迁就，必须加强教育和引导，使其辨明是非，提高读者的阅读欣赏水平。

总之，研究读者需求是图书馆搞好读者工作的一个关键问题，进行读者研究，有助于提高读者服务工作的针对性和服务质量与效率。

4. 服务读者

图书馆服务工作是指图书馆利用馆藏和获得的文献信息，采取多种方式向用户提供服务的一切活动。图书馆服务是图书馆工作的外在表现形式，是图书馆社会价值和最终目标的体现，也是图书馆中最具活力的工作。它包括优化读者服务方式、扩大读者服务范围、增加读者服务内容和提高读者服务水平。图书馆服务读者的传统方式可以根据读者的实际需要，利用藏书、目录、设备以及环境条件，有区分地开展各项服务活动，包括综合应用外借服务、阅览服务、复制服务、咨询服务、检索服务、定题服务、报道服务、展览服务、情报服务等，建立多类型、多级别的服务方法体系。此外，还要有效地满足各类读者对一次文献、二次文献、三次文献的不同需要，帮助读者解决在学习、研究、工作中选择书刊、查询资料以及获取知识信息方面的各种具体问题。一个图书馆以何种方式服务于读者，主要取决于本馆的性质、规模和读者需求，而且还要随着图书馆的发展和读者需求的变化而不断变化。

目前，随着网络的普及和计算机技术在图书馆中的广泛应用，利用网络为读者提供服务已成图书馆的服务方向。图书馆的服务方式也由传统的服务转向了现代化服务，例如网上参考咨询服务。

总之，图书馆的读者工作范围和工作内容应根据本馆的具体情况和社会发展水平来决定。总的要求是“用最少的投入，在最短的时间内，向最多的读者提供最好的文献”。图书馆扩大开架借阅范围，开展参考咨询和情报服务，开展预约借书和文献复制等，就是这一原则的具体体现。

5. 教育读者

教育读者是图书馆教育职能的一个具体体现。它包括宣传读者、辅导读者及培训读者三个方面的内容。

宣传读者是图书馆对读者进行科学管理的基本手段之一。在全部的文献流通和情报传递过程中，都离不开宣传工作，离开了宣传工作，则无法实现图书馆对读者的指导。宣传的根本目的，在于在了解和研究读者阅读需要的基础上，主动向读者揭示文献的形势与内容，宣传先进的思想、科学知识、职业技术以及广泛的文化信息，把读者最关切和最需要的文献及时展现在读者的面前，吸引读者利用图书馆的多种图书文献以及各种资源，使图书馆的

资源得到最大程度的利用。

每个图书馆还应该开展阅读辅导工作,针对不同读者的具体情况,有区别地为读者服务。辅导读者的根本目的是在了解和研究读者阅读需要的基础上,积极影响读者选择阅读范围,引导他们正确地选择文献内容,帮助他们学会利用文献和图书馆。读者辅导工作,是在熟知读者及其阅读需要的基础上,进行有针对性的帮助指导,以促进读者更好地获得知识,提高阅读能力及阅读效果。

培训读者是为了让读者能更好地利用图书馆的各种馆藏文献,提高读者使用文献的技能。培训读者主要从两个方面入手:一方面培养他们的情报意识,激发他们利用图书馆的欲望,使他们自觉地认识到图书馆是自己的良师益友、终身学习的场所。另一方面提高他们利用图书馆和检索情报的技能,以便能熟练地利用图书馆。具体说,就是图书馆通过各种方式向读者传授“怎样利用图书馆”的知识、目录学知识、文献知识、情报检索与利用知识、网络数据库使用等。

6. 读者工作管理

为了有效地开展读者工作,读者工作部门本身应进行科学的组织管理,包括岗位设置、人员配置、组织劳动分工、明确岗位责任、建立健全各种规章制度、合理组织辅助藏书、改进服务手段、完善服务体制等工作。

图书馆的组织机构分为业务领导和行政领导两部分,见图1-1所示。

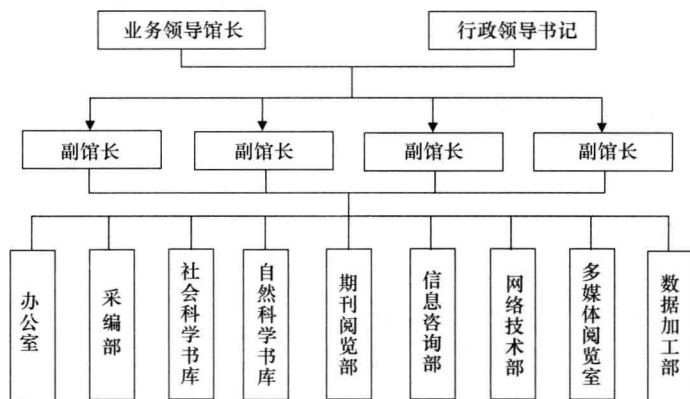


图1-1 图书馆组织机构示意图

业务领导和行政领导包括馆长、书记以及副馆长,根据党员数量可成立党总支部或党总支,图书馆的各项工作是馆长在上级党委和行政主管部门领